

I kundens tjänst



”

Gör det du gör så bra att de vill komma och se det igen och ta med sig sina vänner.

Walt Disney



Länstrafiken Kronoberg ansvarar för innehållet i boken

Redaktörer: Richard Thor, Maja Andersson

Uppdaterad version: mars 2025

Fotograf: Alexander Hall om inte annat anges.

Hej, du har stor betydelse!

Den här boken riktar sig till dig som förare eftersom du är en av de viktigaste personerna när det gäller att möta våra resenärer i stads- och regiontrafiken. Hur resan med oss uppfattas av våra resenärer beror till största delen på hur du uppträder och bemöter dem.

En nöjd resenär berättar i genomsnitt till tre andra hur nöjda de är med kollektivtrafiken, men en missnöjd resenär ser till att minst femtio andra får reda på att de är missnöjda. Därför blir ditt bemötande som förare väldigt viktigt eftersom det påverkar resenärens bild av oss.

Det är därför vi vill satsa på dig. Vi vill ge dig verktyg som du kan ha nytta av dagligen och kunskap om hur vi tillsammans ska uppnå vårt mål – fler och nöjdare kunder.



Pär Welander, trafikdirektör
Länstrafiken Kronoberg



INNEHÅLL



Om Länstrafiken Kronoberg

7

Verksamheten omfattar	7
Vårt uppdrag	8
Om förarutbildningen	9



Vad är ett varumärke?

11

Varumärket Länstrafiken Kronoberg	12
Våra värdeord berättar om hur vi vill upplevas	13
Vårt kundlöfte	14
Vår vision	14
Hur påverkar du varumärket?	15
Många ansikten men tillsammans är vi ett länstrafiken	15



Service och bemötande

17

Nöjdare kunder gör vårt arbete roligare	17
Länstrafiken Kronoberg och våra kunder	17
Vi är alla Länstrafiken Kronoberg	18
Vi blir gladare av en god arbetsmiljö	19
Vi använder ett gott omdöme	20
Vi pratar inte "jobb" när kunden hör på	21
Vi ställer upp för våra kollegor	21
Vi ger en gemensam bild	21
Kundbemötande genom hela resan	21
Före resan	23
Kundbemötande i vårt arbete	23
Under resan	24
Information	26
Du ger extra hjälp till kunder med speciella behov	29
När konflikter uppstår	32
Om du blir utsatt för hot och våld	34
Vid resans slut	35
Ris och ros	36



Statistik

39

Vad tycker våra kunder	39
------------------------------	----

”

*Ett utvecklat land är inte
en plats där de fattiga har
bilar. Det är där de rika
använder kollektivtrafiken.*

Gustavo Petro

OM LÄNSTRAFIKEN KRONOBERG



Verksamheten omfattar

- Linjelagds busstrafik
- Glesbygdstrafik
- Skolskjuts
- Färdtjänst och riksferdtjänst
- Sjukresor
- Tågtrafik med Öresundståg, Krösatågen och Pågatåg

Ungefär hälften av länstrafikens intäkter kommer från biljettförsäljning och resten är skattemedel från Region Kronoberg.

Under 2024 omsatte Länstrafiken Kronobergs 1 023 miljoner kronor. Totalt gjordes ungefär 10,5 miljoner resor under 2024 med länstrafiken, vilket motsvarar ungefär 29 000 resor varje dag. Av dessa resor gjordes 8,9 miljoner med stads- eller regionbuss eller tåg.

Den linjelagda busstrafiken är den största delen av vår verksamhet och den består av både region- och stadstrafik.

Länstrafiken Kronoberg kör och äger inte själva bussar och tåg, utan all trafik utförs av fristående trafikföretag som upphandlats. 2024 var det totalt 34 trafikföretag som utför trafiken åt Länstrafiken Kronoberg med sammanlagt 430 fordon varav 170 i linjetrafik. Närmare 800 förare kör för Länstrafiken Kronoberg.

Vårt uppdrag

Länstrafiken Kronobergs uppdrag är att erbjuda ett hållbart resande genom en väl fungerande regional och lokal kollektivtrafik i länet.

Vi samordnar andra trafik- och myndighetsuppdrag efter överenskommelse med respektive kommun.

I vårt ansvar ingår att upphandla, samordna, planera, utveckla och marknadsföra kollektivtrafiken.



Om förarutbildningen

I den här utbildningen kommer du att få kunskap och tips om hur du på bästa sätt tar hand om våra kunder. Du får också information om vilka regler och rutiner som gäller.

Syftet med utbildningen är att du som förare ska känna dig säkrare i mötet med kunden. Utbildningen kommer ge dig mer kunskap och göra så att vi alla agerar på samma sätt gällande service och varumärke. Fler och nöjdare kunder gör vårt arbete roligare.

När du är klar med den här utbildningen ska du göra ett prov för att bli en certifierad förare och därmed får köra vår trafik.

Syftet med utbildningen är att:

- Ge dig som förare mer kunskap och verktyg att utföra ett bra arbete.
- Öka tryggheten och säkerheten för dig och våra resenärer.
- Tillsammans inleda vår resa mot fler och nöjdare kunder.
- Öka kvalitén på kollektivtrafiken.
- Ge våra kunder den bästa reseupplevelsen.
- Höja statusen på ditt yrke.

A woman with short blonde hair, wearing a bright pink coat, is shown in profile, looking towards the left. She is holding a large green umbrella. The umbrella has white text printed on it. The background is slightly blurred, showing a green vehicle.

Tillsammans.
Till en hållbar framtid.

” *Ditt varumärke är vad
andra människor säger
om dig när du inte är där.*

Gustavo Petro

VARUMÄRKET

Vad är ett varumärke?

Ett varumärke är ett namn, en symbol eller ett kännetecken som utmärker en specifik vara eller tjänst och skapar igenkänning hos kunder. Varumärket står för ett löfte som ger kunderna förväntningar. Varumärket för kollektivtrafik med buss och Öresundståg, Krösatågen och Pågatåg i Kronobergs län är Länstrafiken Kronoberg.

För att bygga ett starkt varumärke måste vi jobba med olika åtgärder. Först måste vi bilda en gemensam uppfattning om vilka vi är, vad vi står för men också vad vi vill erbjuda. Sedan måste vi se till att det vi erbjuder, kommunicerar samt att länstrafikens grafiska profil och agerande går i samma linje.

Det är viktigt att vi alla agerar på samma sätt för att bygga förtroende hos våra kunder. Det är förtroendet och en positiv bild av länstrafiken som sedan bygger varumärket och gör att det blir lätt för kunden att välja att resa med oss.

Du är en stor del av Länstrafiken Kronobergs varumärke

Ditt möte med kunden är avgörande för att bygga upp varumärket Länstrafiken Kronoberg eftersom att du är en viktig representant för varumärket. Som förare ser du till att ungefär 28 000 resenärer når sina destinationer varje dag. Med andra ord, det finns över 10 miljoner tillfällen per år att stärka vårt varumärke genom kundmötet.



Varumärket Länstrafiken Kronoberg

Med ett starkt och välkänt varumärke får vi många fördelar. Våra målgrupper får en starkare relation till oss och upplever att de kan lita på oss. Detta förenklar vårt vardagliga arbete. När våra kunder har en positiv grundinställning är det lättare att göra dem nöjda.

Blir våra resenärer tillräckligt positiva kommer de också att fungera som ambassadörer. Då sprider de positiv information till sina vänner och bekanta vilket fungerar som reklam med hög trovärdighet för oss.

Det finns även interna fördelar med ett starkt varumärke. Med tydliga värderingar får vi lättare att samarbeta och nå våra gemensamma mål. En stolthet över varumärket och vår egen organisation skapar även motivation och arbetsglädje vilket är viktiga framgångsfaktorer. Ett starkt varumärke byggs alltid inifrån och ut.

Vår logotyp

Länstrafiken Kronobergs logotyp består av vår symbol och vårt namn. Vingen i vår logotyp har sitt ursprung i den klassiska symbolen för den grekiska guden Hermes, vägarnas och vägfarnas gud. Enligt mytologin var han gudarnas budbärare med vingar på sina sandaler, hermesvingen är en känd symbol för resor. Grönt står även för omtanke, trygghet, natur och hållbarhet.



Länstrafiken Kronoberg är en del av Region Kronoberg och för att förtydliga detta används även Region Kronobergs logotyp tillsammans med vår.



För att vi alla ska agera på samma sätt i mötet med kunden, finns det en del saker som är viktiga att känna till. Våra värdeord, vårt kundlöfte och vision ska vara vägledande i mötet med kunden.

Våra värdeord berättar hur vi vill upplevas

Våra värdeord säger hur vi vill uppfattas av våra kunder och vilka värderingar vi står för som organisation. Alla som arbetar med Länstrafiken Kronoberg är bärare av våra värdeord och har ett ansvar att agera utifrån dem. Värdeorden är något vi kan luta oss mot i allt vi gör och som leder oss i rätt riktning för vårt agerande.



Tryggt

Att resa med oss ska kännas tryggt. Våra kunder ska känna sig trygga i att vi avgår i tid och också att de anländer i tid. Känna tillit till vår kompetens och att om det någon gång inte går som planerat så löser vi det på bästa sätt.



Enkelt

Det ska vara enkelt att resa med oss vilket innebär att det ska vara enkelt att förstå hur kollektivtrafiken fungerar och att det ska vara enkelt att använda den. Enkelheten ska finnas i alla led; före, under och efter resan.



Omtänksamt

Våra kunder ska känna sig välkomna och vänligt bemötta. De ska uppleva att vi ser och lyssnar på dem, visar förståelse och hänsyn och att vi hjälper dem vid behov. Vi ska helt enkelt vara tydliga med att vi bryr oss om våra kunder.



Utvecklande

Vi utvecklar ständigt vår verksamhet utifrån kundens behov och önskemål. Det ska synas och kännas att vi hela tiden vill bli bättre och göra våra produkter och erbjudanden ännu mer attraktiva.





Vårt kundlöfte

Vårt löfte är det vi lovar våra kunder. Löftet är något vi aldrig ger avkall på och alltid svarar upp till. Det är kärnan i varumärket i alla sammanhang.

"Vi gör din vardag enklare."

Vad betyder kundlöftet?

- Vi försöker att ligga steget före våra kunders behov och önskan genom att se, höra och bemöta dem med lyhördhet och värme.
- Vi anstränger oss för att varje resa ska överträffa kundernas förväntningar. Det kräver att vi ständigt utvecklar våra medarbetare och vår verksamhet.
- Vid tillfällen då vi brister i vårt erbjudande ser vi till att lösa det på bästa sätt för att bibehålla en hög kundupplevelse.
- Vi lovar att göra våra kunders vardag enklare samtidigt som vi bidrar till att skapa ett hållbart liv i Kronobergs län.

Vår vision

Visionen är vår ledstjärna som talar om vart vi är på väg.

"Det bästa sättet att resa."

Hur påverkar du varumärket?

Vi är alla levande reklampelare för Länstrafiken Kronoberg. Vi syns och märks varje dag och kan påverka kundens vardag. Ibland med bara ett leende eller vänligt ord. Därför är du som förare den viktigaste marknadsföraren för Länstrafiken Kronoberg. Hur vi uppfattas av bilister, av resenären eller skolbarnet som stiger på bussen är det som skapar kundens uppfattningen om länstrafiken.

Många ansikten men tillsammans är vi ett Länstrafiken Kronoberg

Att resa är mer än bara tiden i fordonet. Allt som händer före, under och efter resan bidrar till att forma kundens bild av Länstrafiken Kronoberg.

Länstrafiken Kronoberg är beroende av många olika yrkesgruppers insats för att lyckas med sitt uppdrag. Oavsett dina arbetsuppgifter ska du som jobbar för Länstrafiken Kronoberg känna att du är en viktig del för att nå mål och visioner. Det handlar om allt från service på hållplatser, städning ombord på fordonen till att vara lokal återförsäljare av produkter och tjänster. Även om några av oss har administrativa uppgifter där kundmöten inte förekommer lika ofta, är det ändå viktigt att vi alla har samma grundinställning kring hur vi bemöter kunden.

Det är i mötet med kunden som vi bygger vårt varumärke, och detta gör vi alla tillsammans.





”

*Varje människa jag
möter har något att
lära mig.*

Dalai lama

SERVICE OCH BEMÖTANDE

Nöjdare kunder gör vårt arbete roligare

Vi är många olika yrkesgrupper och företag som bygger kollektivtrafiken men för kunden är vi ett. Därför är det viktigt att kunden känner att vi är ett lag som tar ansvar för helheten och även om vi arbetar på företag gör vi det för våra gemensamma kunder. Om vi tillsammans gör våra kunder nöjda blir vårt arbete roligare!

Länstrafiken Kronoberg och våra kunder

Kunden märker när vi utstrålar stolthet, till exempel när vi möter dem på bussen. Vi har mycket att vara stolta över! Vi jobbar i ett kollektivtrafikbolag som ger tiotusentals människor möjlighet att förflytta sig, resa bekvämt och prisvärt varje dag. Vi ger också möjligheten att resa mer hållbart.

Vid varje tillfälle som våra kunder reser med oss vill vi att de ska uppleva att de får en trygg och bekväm resa samt att de blir bemötta med omtanke och respekt utifrån sina unika behov. Länstrafiken vill erbjuda länets invånare en bra och attraktiv kollektivtrafik i syfte att enkelt och bekvämt ta sig till sitt arbete, studieort eller fritidsaktivitet. Detta ställer i sin tur krav på oss alla inom Länstrafiken Kronoberg, särskilt på dig som är i direkt kontakt med kunden. Därför har du, som representerar Länstrafiken Kronoberg, en viktig roll när du möter kunder på bussen. Det är du som varje dag möter kunder och kan se till att ge bra kundservice och ett gott bemötande, en tjänst som kunden uppskattar och gör att den vill komma tillbaka till.



Vi är alla Länstrafiken Kronoberg – vårt arbete bygger på lagkänsla

Vi har alla olika bakgrund. Vi är människor från många olika kulturer. Vi är i olika åldrar och alla har vi unika personligheter och livserfarenheter. Detta är en stor tillgång som gör att vi lär oss av varandra. Men i vårt möte med kunden kan olikheterna skapa otydlighet och osäkerhet.

För att undvika otydlighet och osäkerhet är det viktigt att våra kunder alltid känner igen sig. När kunden träffar oss på Kundcenter, på bussen eller pratar med någon annan som arbetar för Länstrafiken Kronoberg behöver det vi informerar om, berättar eller marknadsför vara lika så att kunden känner igen sig. Oavsett om de reser med oss ibland eller varje dag vill vi att våra kunder ska uppleva oss som ett lag, att vi arbetar tillsammans för kundernas skull. Vi hjälper varandra eftersom vi är kollegor!

***Eftersom vi är ett och samma lag
säger vi aldrig "dom" när vi pratar
om kollegor eller trafikbolag. Inom
länstrafiken finns bara "vi" oavsett
arbetsgivare.***

Kunden ska alltid känna att vi är ett lag som tar ansvar för helheten. Vi ska alla hjälpa till att hitta den bästa lösningen för kunden så att kunden vill komma tillbaka. Men också för att vi på sikt ska kunna nå vår vision och uppfattas som det bästa sättet att resa.

***Vi jobbar i ett kollektivtrafikbolag som
dagligen ger tiotusentals människor
möjlighet att resa bekvämt, billigt och
miljövänligt. Vårt jobb blir roligare när
kunderna är nöjda.***





Vi blir gladare av en god arbetsmiljö

Det är många faktorer som ger en god arbetsmiljö. Exempel för dig som förare är att du har kunskap om hur den tekniska utrustningen fungerar och att du kan våra regler och priser. Andra saker som påverkar din arbetsmiljö är att din förarplats är ren och snygg, att det finns respekt mellan kollegor och kunder samt att du känner dig trygg i arbetet. Det är din arbetsmiljö och vardag på bussen tillsammans med kunden som du själv kan påverka. Det är här du kan se till att skapa trivsel, respekt och uppskattning.

Uniformen visar på kompetens

Uniformen skapar trygghet, trivsel och respekt och är det som kunden ser och känner igen. Därför är det viktigt att alla förare alltid bär uniform och gör det på rätt sätt.

Alla förare ska bära en enhetlig uniform när ni möter kunder. Hur uniformen ska se ut finns bestämt i profilprogrammet. Uniformen bär vi för kundernas och arbetskamraternas trygghet. Att bära uniform ger även ett rättsskydd. Ett övergrepp eller hot mot en person i uniform är enligt svensk lag strängare jämfört med övergrepp eller hot mot en icke uniformerad person.

Att använda de möjligheter som föraryrket ger och göra något mer än att "bara" köra buss, är ett sätt att påverka din arbetsmiljö positivt. Det är en ständig utmaning som måste mötas med kompetens, lyhördhet, flexibilitet och ett gott omdöme, vilket gör jobbet intressant och utvecklande.



Vi använder ett gott omdöme

I vårt jobb träffar vi många människor. I de allra flesta fall blir detta ett positivt möte, men ibland uppstår situationer som regelverken inte täcker eller om kunden inte blir nöjd med ett svar. I den här typen av situationer kan du ta hjälp av våra värdeord.

Ibland kan du hamna i situationer då det är bättre att fria än att fälla. Skulle det uppstå en diskussion med en kund, är inte bara den kunden inblandad, utan även andra som exempelvis sitter på bussen. Välj själv när du vill avsluta en diskussion. Tänk ur kundens perspektiv, hur uppfattar denne situationen? Använd därför ditt goda omdöme och anpassa dig till situationen!



Vi pratar inte "jobb" när kunden hör på

Det är mänskligt att vilja prata om jobbet, det är ändå här vi är många timmar om dagen. Här har vi roligt ihop och här händer det att vi har olika uppfattningar om saker och ting. Det är bra att vi har olika perspektiv och idéer. Det är just dessa som leder fram till förslag som utvecklar Länstrafiken Kronoberg och den service som vi ger våra kunder.

***Tänk på att vi inte pratar "jobb"
när kunden hör på.***

Vi ställer upp för våra kollegor

Inom Länstrafiken Kronoberg står vi bakom varandra och hjälps åt. När vi möter kunden i olika situationer är det viktigt att vi gör och säger samma saker. Gör vi lika förstår kunden att vi är ett gemensamt lag och känner sig trygg i bemötandet.

Vi ger en gemensam bild

Det är viktigt att tänka på att massmedia granskar oss. Ibland har media frågor om vår verksamhet och då gäller det att vi alla ger rätt information. Tänk på att det som sägs till media påverkar våra kunder och vårt varumärke.

Kundbemötande genom hela resan

En resa börjar med en tanke. Tänk dig en kund som funderar på om den ska ta bilen eller bussen idag? Vårt mål är att kunden ska välja oss när det passar, därför är det viktigt att tänka på att vi inte bara säljer en tjänst där vi tar kunden från A till B utan vi säljer också en upplevelse – hela resan.

Vi har ett stort ansvar när våra kunder väljer att resa med oss och de förväntar sig en säker, bekväm och punktlig resa. Det är viktigt att kunderna trivs som gäster ombord. För att ge kunden ett gott bemötande och erbjuda en god service till kunden under resan måste vi utgå från oss själva.





En positiv grundinställning

Genom att tänka positivt kan vi påverka vårt sätt att vara och den egna inställningen och även påverka andra att få en mer positiv inställning. Ibland kan det vara svårt att vara positiv när du har kunder som har en negativ inställning men tänk på att ett bra samtal med kunden handlar om att behålla den positiva inställningen och inte ta åt sig av det negativa.

En positiv attityd gentemot kunden

Våra attityder påverkar vårt beteende. Man brukar säga att "attityder" smittar. Om kunden är arg kan vi visa sympati och försöka ta reda på vad som gör kunden arg. Kanske behöver du förklara och säga något på ett annat sätt eller vara tydligare? Att inse att vi aldrig blir för gamla för att lära oss något nytt ingår också i en sympatisk och ödmjuk attityd. Vi visar ingen ilska mot kunderna som kommer fram och klagar. Tänk på att klagomål kan leda till att vi kan förbättra vår service. Vår utmaning är att lyssna på kunden och försöka hitta en lösning som gör kunden nöjd. Kunden kan vara upprörd på grund av något som hänt, som inte har med vår trafik att göra, om bussen då är sen kan detta göra kunden ännu mer arg, ta därför aldrig något personligt.



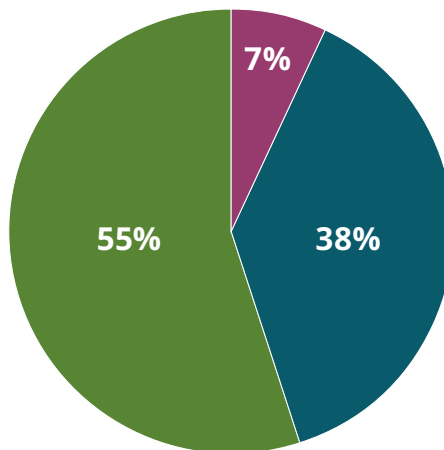
Kundbemötande i vårt arbete

I alla serviceyrken är kommunikationen viktig för att kunden ska bli nöjd med den service den får. I ditt yrke är det extra viktigt att du anpassar din kommunikation med kunden eftersom alla uppfattar information på olika sätt. När vi ser och hör varandra står orden för nästan 10 %, rösten för 30 % och kroppsspråket för 60 %. Tänk på att använda kroppsspråket och rösten för att skapa ett positivt möte med kunden.

Ditt kroppsspråk står för nästan 60 % av din kommunikation!

Källa: Albert Mehrabian

- Orden
- Rösten
- Kroppsspråket



Före resan

En väl förberedd och utvilad förare har med sin kompetens den bästa förutsättningen för att ge ett bra kundbemötande.

Inte bara du som förare utan även bussen är en viktig del i kundbemötandet och upplevelsen av resan. Innan resan påbörjas ska du kontrollera att;

- din uniform är ren, snygg och enligt profilprogram.
- du är inloggad på rätt omlopp och i "Buss sälj". Högtalarutrustningen fungerar och har en bra ljudnivå.
- bussen har genomgått en säkerhetskontroll.
- bussen är ren in- och utvändigt.
- linjeskyltningen är rätt.
- rätt information finns på bussen vid resans start.
- värme och ventilation är rätt inställt.



Vid resans start

Du tar emot våra kunder och får dem att känna sig välkomna och att de trivs ombord. Det kan vara allt från att möta kunden med ett leende, köra på ett sätt som gör resan trygg och effektiv, samt att vid behov informera kunderna om exempelvis störningar eller anslutande trafik. Du vill kort och gott med varje resa erbjuda en trygg och effektiv färd med omtanke och respekt för kunden. Resultatet blir att kunderna och omgivningen ser dig som en person med kompetens, gott omdöme och stark servicekänsla – en stolt och kunnig förare!

Hur resan upplevs av kunden påverkas redan av mötet vid ombordstigningen. Detta korta ögonblick ska spegla det intryck du vill ge för hela resan: trygghet, omtanke och respekt. Kunden ska alltid mötas av en förare som är vänd mot denne och tar ögonkontakt, visar uppmärksamhet, omtanke och respekt. Våra kunder förtjänar alltid ett vänligt mottagande, vrid stolen mot dem och möt deras blickar och säg det som känns mest naturligt, "Hej", "God morgon" eller "Välkommen ombord". Vi är alla människor och kan inte alltid vara i toppform men det är viktigt att det aldrig går ut över kunden. Det finns ett uttryck som säger "bemöt andra som du själv vill bli bemött".

Vid mötet med kunden:

- Vänd dig mot kunden
- Sök ögonkontakt
- Hälsa
- Var vänlig och uppmärksam

Under resan

Biljettförsäljning och visering

Det är ditt ansvar som förare att kontrollera att resenären har ett giltigt färdbevis.

Intäkterna från biljettförsäljningen är mycket viktig för vår verksamhet. Hela vår trafikplanering bygger på att vi har rätt statistik. Därför är det viktigt att alla kunder betalar för sin resa och validerar sin biljett, då ser vi i statistiken om trafiken behöver förändras. Blir statistiken fel så kan vår planering av trafiken också bli fel.



Som förare säljer du biljetter och kontrollerar att resan är betald, att exempelvis låta kunder gå ombord på bussen utan att betala är fel. För kunderna sänker detta värdet på resan och dessutom gör det kunder som betalat sin resa arga.

Det är viktigt att kunden känner sig sedd genom att du bekräftar resenärens godkända biljetter med ett tack eller liknande.

Bussen – säker, trygg och bekväm

Resorna med bussen ska vara säkra, trygga och bekväma. Därför är det viktigt att du tar hänsyn till väglag och kör mjukt. En säker och bekväm resa är då resenären kan läsa, lyssna på musik eller bara vila en stund. Genom att köra mjukt får vi också ett bättre kundflöde i bussen eftersom resenärerna i god tid kan resa sig upp innan avstigning istället för att vänta tills bussen står still. Du tjänar ofta i snabbhet och effektivitet genom en sparsam, lugn körning.

Ditt sätt att köra bussen påverkar kundernas bild av varumärket Länstrafiken Kronoberg. Kör du mjukt visar du att du tänker på kundens komfort och trygghet under resan. Du utstrålar då den professionalism och det intresse som vi vill att alla som reser med oss ska känna. Mjuk körning är också ett sätt att visa att vi tänker på miljön.

I stadstrafiken körs våra bussar i en tuff trafikmiljö. Att köra mjukt är inte alltid möjligt på grund av oväntade trafiksituationer som kan kräva snabb inbromsning. Trots det visar du hänsyn och respekt mot kunder och medtrafikanter. Har du rätt inställning – att du har viljan att köra mjukt och sparsamt även i intensiv stadstrafik – märker kunderna att du gör ditt bästa för att ge dem en bekväm resa.





Information

Biljetter och priser

Det är alltid viktigt att kunden får rätt information. Många väljer att resa kollektivt för att det är billigt och det är en av kollektivtrafikens argument. Därför kan kunden ibland fråga dig om vilken biljett som är billigast och då är det viktigt att du kan ge rätt information om biljetter och priser. I "Handbok – regler och priser" och i biljettsystemet ombord hittar du bland annat den här informationen.

Kunderna kan även ha frågor om till exempel byten, linjer samt hållplatser och förväntar sig att du kan svara på det. Ibland kan det vara svårt att ge rätt information när det är många kunder som väntar på att stiga ombord. Försök att svara snabbt och tydligt eller be till exempel kunden vänta till nästa hållplats. Har du inte svaret på frågan be kunden kontakta Länstrafiken Kronobergs Kundcenter eller söka svaret på vår hemsida. På detta sätt visar du att du vill hjälpa kunden att få rätt information.

Säkerhet och störningar

När bussen står still kommer många frågor. Vad har hänt? När kör vi igen? Hinner jag med mitt byte?

Det kan finnas många anledningar till att en buss är sen och för dig som förare kan det ibland vara svårt att ge rätt information. Medan du väntar på mer information kan du använda mikrofonen och berätta för kunderna att vi jobbar på att lösa problemet och att du återkommer så fort du vet mer.

Olika kunder behöver olika information. Får du en fråga från en kund med funktionsnedsättning kan det krävas lite extra hjälp för att kunden ska kunna komma till sitt resmål. Hållplatsutropen är exempelvis ett viktigt hjälpmedel för synskadade och det är viktigt att den fungerar. Om den inte skulle fungera kan du använda mikrofonen för att informera om nästa hållplats. Felet ska sedan felanmälas.

Ibland behöver du som förare även ge information om säkerhet på bussen, exempelvis om att resenärerna ska använda bälte eller om barnvagnar står på fel ställe. När du använder mikrofonen är det viktigt att tänka på att utropet är vänligt men tydligt.

- **Använd mikrofonen när du ska informera kunderna på bussen, tänk på att tala tydligt och vänligt.**
- **Uppmana gärna resenärerna i regiontrafiken att använda bältet för sin och medresenärernas säkerhet.**
- **Spekulera aldrig i vad som hänt. Informera kunderna om vad du vet och inte vad du tror.**
- **Bussen får aldrig lämnas utan förare.**



Mobiltelefon

Det är förbjudet enligt lag att hålla i en mobiltelefon medan du kör buss eller bil. Du får endast använda mobiltelefonen för kortare eller akuta samtal om jobb, handsfree måste då användas. Privat användning av mobiltelefon är aldrig tillåtet. Det är viktigt att du alltid har fullt fokus på trafiken. Att prata i mobiltelefon samtidigt som du kör ger dig en reaktionsförmåga som om du vore alkoholpåverkad.

Överlämning av bussen till nästa förare

Vid byte på linjen måste du vänta på att nästa förare kommer. Bussen får aldrig lämnas utan förare.

Om bussen är fullsatt och kunder vill stiga på

Det är viktigt att tänka på säkerheten. Det betyder att du alltid ska ha fri sikt vid förarplatsen och att det inte är fler resenärer på bussen än tillåtet. När det finns plats för fler resenärer kan du be de som är ombord att gå längre bak i bussen. Om det inte finns plats för fler resenärer informerar du om nästa buss, skyltar "fullsatt" i den yttre skyltningen. Därefter kontaktar du trafikledningen som får bestämma om bussturen behöver förstärkas med fler bussar.





Du ger extra hjälp till kunder med speciella behov

Du ser våra kunders behov och försöker hjälpa dom på bästa sätt.

Äldre kunder

Äldre kunder kan behöva extra uppmärksamhet och hjälp när de reser. Att använda nigning vid på- och avstigning och att låta de äldre sätta sig ned innan du kör iväg är ett sätt att hjälpa. Informera gärna äldre om att de kan stiga av genom framdörren om det behövs. Det är också viktigt att ge tydlig information och ett vänligt och tryggt bemötande. Vid avstigning genom bakdörrarna kan äldre ibland ha svårt att hinna ut innan de automatiska dörrarna stängs. För att inte en olycka ska hända, stäng bakdörrarna manuellt.





Yngre kunder

Du som förare påverkar barnens syn på kollektivtrafiken. Minns du hur det var att åka buss när du var liten? Under första resan var du kanske lite nervös och orolig. Det är viktigt att anpassa ditt bemötande efter barnen så de känner sig trygga under resan. Om barn reser utan föräldrar eller annan vuxen försöker du ta reda på vart de ska resa så att du vid avstigning kan vara extra uppmärksam.

Kunder med barnvagn

Det är viktigt att kunder med barnvagn får den hjälp de behöver för att känna sig trygga vid på- och avstigning. Du använder manuell dörröppning, nigningsfunktion och ger hjälp om det behövs.



Kunder med funktionsnedsättning

En del kunder som har funktionsnedsättning kan behöva speciell hjälp. Det är inte alltid en funktionsnedsättning syns, därför är det viktigt att du lyssnar på kunden för att förstå vad den kan behöva hjälp med. Ett exempel kan vara en synskadad kund som kan behöva hjälp med information om var det finns en ledig sittplats eller om tekniken på bussen. Funktionsnedsatta personer ska också erbjudas möjlighet att gå av genom framdörren. Bussens nigningsfunktion ska användas för att göra på- och avstigning enklare. Tänk på att du kan använda ramp och lift som hjälpmedel.

Sällskapsdjur

Sällskapsdjur ska alltid ha koppel eller förvaras i för ändamålet avsedd väska eller bur när de kommer in i bussen. Informera om det till exempel redan finns en hund på bussen och ännu en kund med hund vill gå på. Om ett sällskapsdjur verkar aggressivt kan du som förare förbjuda en kund att ta med sig djuret. Djur ska vara vid rullstolsplats i mitten av bussen.



När konflikter uppstår

Du möter många olika typer av människor varje dag och en konflikt kan ibland uppstå. Att ha en positiv attityd och inställning kan vara ett bra sätt att hantera den här sortens situationer. Tänk på att attityder smittar och utnyttja effekten av ett bra kroppsspråk som kan hjälpa dig i kommunikationen med kunden.

Kritik

Det händer ibland att en missnöjd kund ger dig som förare kritik. Eftersom kunden är viktig för oss alla är det bra om du lyssnar och bemöter kritiken. Kunden ska känna att vi lyssnar och bryr oss. Kritiken kan handla om något du kan påverka direkt, som exempelvis körsättet, då kan du säga till kunden att du ska göra ditt bästa för att bli bättre. Ibland kan bara ett enkelt "ursäkta" göra kunden nöjd.

Om kritiken handlar om något som du inte kan påverka, exempelvis tidtabellerna, kan du säga till kunden att du ska ta det vidare till länstrafiken. Du kan också informera om hur kunden kan lämna synpunkter på andra sätt. Exempelvis på Länstrafiken Kronobergs hemsida eller till Kundcenter på Växjö Resecentrum. Kunden har inte alltid rätt men det är viktigt att du lyssnar och är lugn i ditt bemötande.

Kunder som vägrar betala

Om kunden vägrar att betala säger du, på ett vänligt sätt, att alla måste betala för sin resa. Om kunden inte vill betala får hon/han gå av bussen. Om kunden inte lyssnar och inte vill gå av, kontaktar du trafikledningen. Berätta vad som hänt, var bussen är samt att det finns en person ombord som inte vill betala. Kontakta alltid trafikledningen eller polis om du inte känner dig trygg eller om kunden är hotfull och aggressiv.

Klottrare

Om du som förare ser någon som är på väg att klottra ska du alltid kontakta trafikledningen. Du ska aldrig agera på egen hand. Om du ser någon som börjat klottra, kontaktar du polisen istället.





Rökning och alkohol

Det är förbjudet att dricka alkohol i bussen, det är även förbjudet enligt lag att röka i och utanför bussen, det gäller både förare och kunder. Det räcker med lite tobaksrök för att ge obehag.

Om en kund skulle röka eller dricka alkohol i bussen informerar du kunden vänligt men bestämt att det är förbjudet. Om kunden inte lyssnar ber du den att stiga av bussen. Om denne vägrar göra det, fortsätter du att köra vidare för att undvika situationer som kan leda till hot och våld. Under tiden kontakter du trafikledningen och berättar vad som hänt och vart du är. Trafikledningen hjälper dig med hur du ska hantera situationen.



Om du blir utsatt för hot och våld

Risken för att utsättas för hot och våld ökar under kvällar och nätter, särskilt på fredagar och lördagar, i anslutning till storhelger och löneutbetalningar. Du kan själv göra en del för att undvika att utsättas för hot eller våld.

Om du upplever att någon provocerar dig så låt bli att gå in i en diskussion. Var försiktig med vad du säger – ett obetänksamt ord kan andra personer lätt uppleva som en provokation. Risken finns alltid att en provokation kan förvandlas till en hotsituation, undvik att gå in i konflikter med aggressiva eller påverkade resenärer.

I situationer med våld eller hot om våld mot dig eller andra passagerare är det viktigt att följa de utarbetade rutinerna. Om du eller någon annan utsätts för våld eller hot bör du omedelbart larma trafikledningen eller vid behov kontakta polisen direkt. Hotfulla personer kan förlora kontrollen och känna sig hotade själva, vilket ökar risken för verkställande av hoten.

Försök att larma trafikledningen utan att den som hotar dig märker det. Kommunera inte med den som hjälper dig om det finns risk för att situationen förvärras.

När polis och personal från din arbetsgivare kommer till platsen ska du bli avlöst och få möjlighet att prata igenom vad du har upplevt och hur du mår. Som i alla krissammanhang reagerar människor olika under och efter en hotsituation. Att följa upp och bearbeta en hotsituation så att du mår bra igen är din arbetsgivares ansvar.

Sätt dig därför noga in i handlingsplanen och checklistan för hotsituationer som ditt trafikföretag har utarbetat.



Vid resans slut

Vi tackar för resan

När kunderna ska gå av bussen kan du ge resan ett positivt avslut. Försök att få ögonkontakt med kunderna och låt dem gå av lugnt. Avsluta med en hälsning och tänk på att andra kunder ombord på bussen också påverkas av den positiva känslan.

Kunderna ska i första hand gå av bak i bussen men vissa personer med exempelvis funktionsnedsättning kan behöva gå av framtill.

Efter resan

Efter avslutad tur, om det är möjligt, kontrollerar du bussen så att det inte ligger skräp på golv och säten. Du vill lämna över bussen till nästa förare i lika bra skick som du fick den.

Om det finns saker som kunder har glömt på bussen lämnar du det på din depå. Om du under resan upptäckt något fel eller brister på bussen eller dess utrustning som exempelvis att något är löst eller låter konstigt så informerar du trafikledningen eller annan kontakt hos arbetsgivaren. Bussens skick och kondition är en del av kundens upplevelse av resan.



Ris och ros

Många av våra kunder hör av sig till oss med både positiva och negativa upplevelser.

Länstrafiken Kronoberg ser alltid till att kunden får svar på sina synpunkter. Vi uppmärksammar och uppmuntrar givetvis ett bra kundbemötande och informerar när en förare får beröm. Andra synpunkter är en viktig källa för utveckling och förbättring av vår verksamhet.



"Kund kommer in och vill berömma en förare för ett fantastiskt trevligt bemötande och att kunden kände sig så glad efteråt, att föraren välkomnade alla ombord. Resenären sa "fortsätt med det!"."

"En skolklass åkte med linje 7 igår ifrån Allmogevägen mot Stortorget kl. 09:36 och hade samma förare tillbaks ifrån Stortorget mot Allmogevägen kl. 11:36. Rektorn för Torpaskolan var med och vill berömma denna otroliga förare. Rätt man på rätt plats, fantastiskt bemötande och trevlig förare."

"Jag är så imponerad över alla underbara bussförare som arbetar hos er. Idag blir min buss till Simlångsdalen stående pga fel på bussen. Vi hade redan kört förbi Ljungbystoppet och var på väg ut på väg 25 när föraren upptäcker att en lampa lyser. Det tog 5-10min sedan hade han felanmält OCH löst ersättningsbuss. Hur coolt är inte det?"

Jag får alltid så fint bemötande av alla förare, är så otroligt nöjd med Länstrafiken Kronoberg."





”

*Ibland vinner du
ibland lär du dig.*

Robert T. Kiyosaki



STATISTIK

Vad tycker våra kunder

Våra kunder är viktiga ambassadörer för kollektivtrafiken och berättar för sina vänner och familj om deras upplevelser av kollektivtrafiken. Vi vet att vad familj och vänner tycker, är viktigt och påverkar resandet.

Med andra ord är det viktigt att våra kunder är nöjda för då leder det till att vi kan få fler kunder. Därför vill vi veta om våra kunder och allmänheten är nöjda med det vi gör. Detta undersöker vi på två olika sätt, genom Kollektivtrafikbarometern och ombordundersökningarna.

Kollektivtrafikbarometern

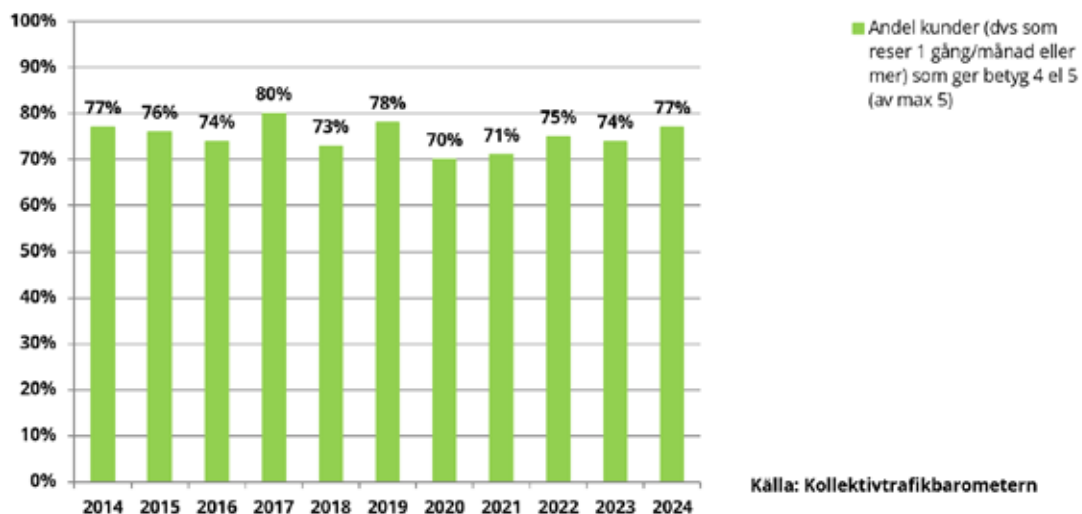
är en landsomfattande attityd- och resvaneundersökning som genomförs av landets trafikhuvudmän genom Svensk Kollektivtrafik. Genom denna undersökning får vi veta vad allmänheten tycker om oss inom olika områden och hur vi ligger till i jämförelse med andra län. Denna uppföljning görs varje år och utifrån dessa resultat gör vi olika insatser och åtgärder. Här kan man bland annat se hur kundnöjdheten är, om det uppfattas som enkelt att köpa biljetter och kort, om förarens och personalens uppträdande uppfattas som trevligt etcetera. Bilderna på nästa sida visar exempel på statistik som vi får och följer upp varje år.

Underlaget från Kollektivtrafikbarometern tas fram genom intervjuer med kronobergare i åldern 15-75 år. Både de som reser med kollektivtrafik och de som inte gör det. Resultatet baseras på 1 200 intervjuer per år.

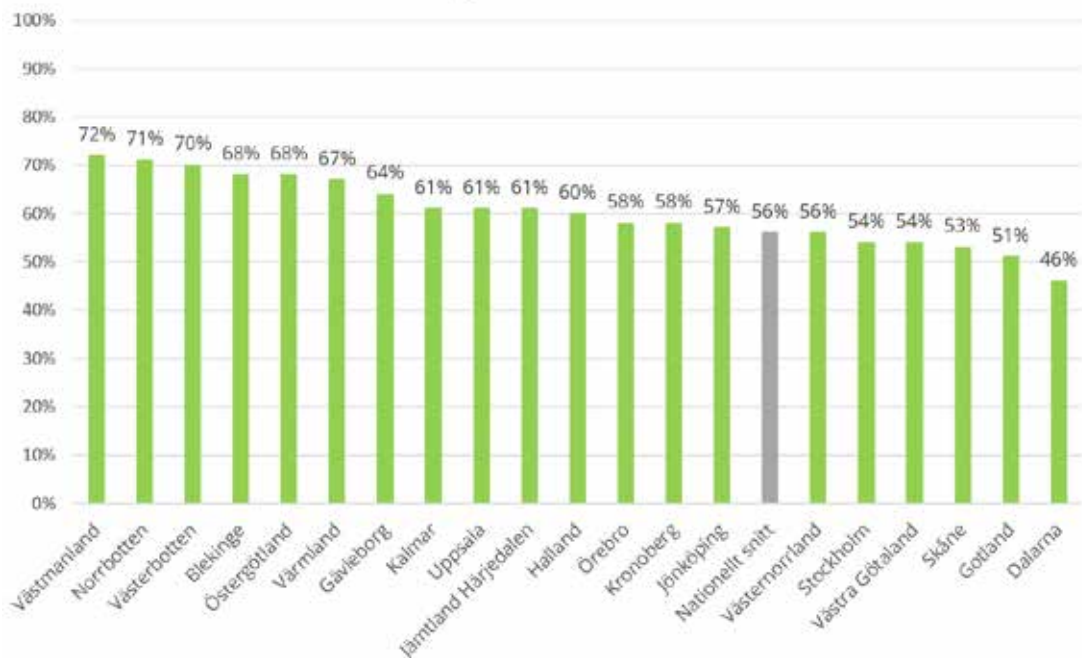


Bilder från Kollektivtrafikbarometern 2024

Förarna och ombordpersonalen har ett trevligt bemötande



Topplista NKI 2024



Ombordundersökning

En gång i kvartalet gör vi undersökningar i stads- och regiontrafiken av hur resenärerna upplever trafikbolagets kvalitet i utförandet. Genomsnittresultatet för denna mätning ligger sedan till grund för incitament som trafikföretaget får per vagnkilometer. Antingen får trafikföretaget en kvalitetsersättning, vid ett mycket bra betyg eller också ett kvalitetsavdrag, vid ett mindre bra betyg.

Undersökningarna innehåller ett antal frågor som ställs till slumpmässigt utvalda resenärer på slumpmässigt utvalda avgångar. Undersökningens upplägg ser ut så här:

Vänligen svara på vad du tycker om resan du gör just nu, det vill säga just den här bussen och den här föraren. Gradera på en skala 0-10 där 0=stämmer mycket dåligt och 10=stämmer mycket bra.

- Jag tycker föraren bemöter mig korrekt och trevligt.
- Jag tycker föraren kör tryggt och komfortabelt.
- Jag tycker bussen är ren och fräsch invändigt och utvändigt.
- Jag tycker bussen har en behaglig temperatur.
- Jag tycker utrustning i bussen, som dörrar, belysning, skyltning, stoppknappar, säkerhetsbälten med mera fungerar bra.

Under perioden 2022-2023 låg medelvärdet på 8,93 vilket är ett bra betyg men tillsammans ska vi arbeta för behålla och även att höja medelvärdet ytterligare.



HÄR SLUTAR BOKEN. MEN VÅR RESA FORTSÄTTER.

Vi hoppas den här boken varit inspirerande, och har gett dig en inblick i vad vi vill uppnå. Men resan är också ett mål. Att tillsammans hitta sätt att bli ännu bättre och dela med sig av dessa kunskaper till varandra.

När vi nått våra mål – kan vi stolt säga att vi gjorde det tillsammans.







Tillsammans
- resan mot fler och nöjdare kunder